Commission de protection de la langue française

Rapport annuel 1999-2000

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
la Commission de protection de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19384-2
ISSN 1486-1364

© Gouvernement du Québec, 2000

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction même partielle sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 179), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1999-2000 de la Commission de protection de la langue française.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française,

Louise Beaudoin

Montréal, le 31 août 2000

101-01344/

Madame Louise Beaudoin
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 179 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de la Commission de protection de la langue française au 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Odette Lapalme

Montréal, le 31 août 2000

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la Présidente

1. Organisation 15

1.1. Membres de la Commission **15**

1.2. Administration **15**

1.3. Organigramme de la Commission de la protection de la langue française **15**

1.4. Obligations créées à un organisme public au sens de la loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès). **15**

1.5. Effectif autorisé par catégorie d'employés au 31 mars 2000 **16**

1.6. État du budget et des dépenses de l'exercice 1999-2000 **16**

2. Traitement des plaintes

Annexe - Liste des dossiers où il y a eu condamnation et amende

Membres de la Commission

- M[e] Odette Lapalme, présidente
- Monsieur Colin Longpré
- M[e] John Saywell

Où nous joindre ?

Les bureaux de la Commission sont situés à Montréal à l'adresse suivante :

125, rue Sherbrooke Ouest, 2[e] étage
Montréal (Québec)
H2X 1X4
Téléphone : (514) 864-2648

La Commission accepte les frais pour la clientèle de l'extérieur de la région de Montréal en composant le même numéro.

Télécopieur : (514) 873-3993
Courriel : info@cplf.gouv.qc.ca
Site Web : www.cplf.gouv.qc.ca

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

Me voici à mi-mandat dans ce nouvel organisme créé en septembre 1997. J'ai hérité à la fois d'une partie du personnel de l'Office de la langue française et de l'expertise de celui-ci. Enfin, plusieurs conseillers de l'Office sont appelés à travailler avec la Commission de protection de la langue française lorsqu'une plainte touche une entreprise soumise à un programme de francisation.

La Commission a pour mission d'assurer le respect de la Charte de la langue française. Le législateur a donné le mandat à la présidente de la Commission de traiter toutes les plaintes en provenance du public, mais il lui a accordé, en plus de son personnel qui s'occupe de toutes les entreprises de moins de 50 personnes et qui communique avec celles situées hors Québec, le soutien des conseillers de l'Office pour toutes celles concernant les entreprises de plus de 50 employés inscrites à un programme de francisation de l'Office. L'Office et la Commission ont signé une entente administrative afin de faciliter le traitement de ces plaintes.

Cette dualité de fonctions exercées par les deux organismes contribue à entretenir la confusion dans l'esprit des individus et de la presse en général. Lorsque l'Office intervient dans un dossier concernant une plainte, il le fait à la demande de la Commission.

Lorsque la Commission reçoit une plainte qu'elle juge recevable, elle communique par lettre avec les entreprises ou les individus qui contreviennent à la loi. Elle indique de façon précise le motif de son intervention et invite le contrevenant à lui soumettre un échéancier de correction. Afin de faciliter les échanges, le conseiller de l'Office ou le professionnel de la Commission rencontre à l'occasion le contrevenant dans le but de proposer les corrections appropriées.

L'entreprise doit évidemment trouver une solution dans un délai raisonnable pour remédier à une situation irrégulière. En cas de défaut ou de refus de le faire, la Commission n'a d'autre choix que de recourir au moyen ultime, soit la mise en demeure. Si l'entreprise refuse toujours de se conformer à la loi, la Commission défère le dossier à la Procureure générale qui y donne suite ou non. C'est sa décision et elle a toute discrétion pour refuser de donner suite à un dossier. À cette étape le rôle de la Commission est terminé

L'objectif de la Commission n'est pas de transmettre tous ses dossiers à la Procureure générale afin d'obtenir des jugements condamnant les entreprises à l'amende. Elle vise, tout comme l'Office d'ailleurs, à implanter le français de manière réelle et durable. Pour obtenir ce résultat, dans l'affichage par exemple, la Commission n'exige pas la suppression des autres langues comme on a parfois pu le lire à tort dans les médias à l'occasion du dossier du Quartier chinois. La Commission demande simplement, pour respecter la Charte de la langue française, d'ajouter du français là où il n'y en a pas ou là où il n'y en pas suffisamment. Ni plus, ni moins.

Lorsqu'une poursuite est déjà intentée au moment où l'entreprise fait la correction, la Commission en informe la Procureure générale et lui demande de ne pas donner suite à la procédure. Cependant, seule la Procureure générale peut décider du retrait d'une poursuite devant un tribunal.

Le traitement des dossiers concernant l'affichage

Le traitement d'un dossier d'affichage est relativement simple en soi: prise de photos, lettre incitant l'entreprise à corriger, nouvelle vérification avant l'envoi d'une mise en demeure et enfin, transmission du dossier à la Procureure générale.

Lorsqu'une vérification est effectuée dans un commerce par un technicien de la Commission, c'est à tort que celle-ci est généralement attribuée à l'Office alors que cet organisme ne dispose pas de techniciens.

Les dossiers relatifs à l'affichage sont cependant les plus délicats à traiter parce qu'ils sont les plus visibles dans la presse et que ce sont ceux pour lesquels les critiques sont les plus acerbes. La Commission, dans le respect de la Loi d'accès à l'information, se fait très discrète dans ses commentaires relatifs à ses dossiers sous enquête. Elle a cependant rectifié les faits en plusieurs occasions par voie de communiqués, mais en pure perte, les personnes ayant intérêt à faire passer la Commission pour tatillonne, zélée, voire excessive, n'ont semble-t-il pas avantage à rétablir les faits, ce qui donnerait sans nul doute une autre image de la Commission.

Au début de mon mandat, en septembre 1997, lorsque je recevais une plainte concernant de l'affichage, un technicien ou une technicienne allait sur les lieux pour prendre des photos de cet affichage. Les techniciens de la Commission effectuent des vérifications mais ne prennent pas les décisions d'intervenir dans les dossiers, cette dernière tâche revenant aux professionnels responsables du dossier. Avec la régularité d'un métronome, un article paraissait le lendemain matin dans un quotidien anglophone de Mon-

tréal insistant sur l'excès et le zèle de la Commission. Les photos prises lors de cette vérification n'étant pas encore développées, la Commission ignorait, lors de la parution de ces articles, s'il y avait ou non contravention. Le commerçant n'avait reçu aucune demande de la part de la Commission, mais cette dernière était coupable d'excès.

Pour contrer ces abus de la presse, la Commission a entrepris de remettre, lors d'une première vérification de l'affichage, une lettre informant l'entreprise qu'une vérification n'impliquait pas nécessairement une dérogation à la loi. Les articles ont considérablement diminué à ce moment, mais on a continué à traîner comme des boulets de présumés excès de la Commission dans des dossiers n'ayant existé que dans l'imagination des auteurs de ces articles.

De même les médias, qui disposent pourtant de la correspondance de la Commission, rapportent en général une infime partie de celle-ci laissant dans l'ombre le sérieux de l'intervention de la Commission, ou encore ils retiendront un seul mot pour ridiculiser la Commission mais omettront sciemment les véritables motifs de son intervention : l'affichage unilingue anglais, un menu unilingue anglais, une raison sociale unilingue anglaise. Les communiqués n'y changent rien.

La Commission n'en continue pas moins sa mission qui est de voir au respect de la Charte. Elle le fait avec équité, c'est-à-dire que si elle décide de ne pas intervenir dans un dossier, elle n'interviendra pas dans le dossier voisin pour les mêmes motifs. Si la Commission modifie son interprétation de la loi, elle appliquera sa nouvelle interprétation à tous. Par exemple, un brasseur québécois (surtout s'il est soumis à un programme de francisation) ne peut se permettre une publicité unilingue anglaise, que ce soit sur ses bouteilles, sur ses sous-verres, sur des médaillons apposés au mur ou en vitrine, ou encore sur des auvents et des parasols. Pourquoi la Commission laisserait-elle ce privilège à un brasseur hollandais, anglais ou irlandais?

Il est possible par ailleurs qu'un organisme scruté à la loupe comme l'est la Commission commette à l'occasion des erreurs. Elle sait à la fois les reconnaître et les corriger. Manipuler plus de 3000 dossiers dans une année avec une équipe de 22 personnes n'est pas une mince affaire et la Commission estime s'acquitter de sa tâche plus qu'honorablement.

Le traitement des dossiers comportant des raisons sociales

Le traitement des dossiers concernant l'affichage des raisons sociales a été mis en veilleuse depuis septembre 1998. En effet, à cette date, la ministre a demandé un avis au Conseil de la langue française sur l'affichage des raisons sociales, des marques de commerce affichées comme raison sociale, sur l'interaction des lois fédérales et québécoises en matière de dénominations sociales et de raisons sociales ainsi que sur l'impact des traités, conventions et pactes internationaux. Ce rapport devrait être déposé à l'automne.

Dans les circonstances, la Commission a jugé bon d'indiquer à la ministre que dans l'intervalle, elle informerait les contrevenants des infractions à la Charte mais qu'elle suspendait ses dossiers relativement à l'affichage des raisons sociales en attendant l'avis du Conseil de la langue française et les conséquences qui pourraient en découler.

Les factures, les dépliants, les circulaires, les catalogues et les sites Web : article 52

Le traitement de ces dossiers peut sembler facile au premier abord mais les problèmes se posent lorsqu'une entreprise n'a pas de lieu d'affaires au Québec ou que l'entité juridique n'est pas claire. Dans ces cas, les démarches pour obtenir les renseignements pertinents peuvent s'avérer fort longues. Il en est de même lorsque les logiciels reliés aux factures proviennent des États-Unis par exemple. Comment franciser une facture lorsque le logiciel ne peut être modifié sans l'autorisation de la maison-mère américaine ? Ces problèmes exigent à la fois du doigté, de la souplesse et de la fermeté.

Les plaintes relatives aux sites Web sont en croissance constante depuis 1998. Alors que durant cette période les infractions à l'encontre de l'article 52 comptaient pour 5 % des plaintes, en 1999 elles atteignent près de 11 % de l'ensemble.

Le traitement des dossiers en vertu des article 51 et 205.1 de la Charte de la langue française

Depuis l'introduction de l'article 205.1 de la Charte, toute personne proposant sur le marché un produit dans une autre langue que le français, que ce soit à titre onéreux ou gratuit, est passible de poursuites pénales par la Procureure générale si la mise en demeure expédiée par la Commission est demeurée sans effet.

Cet article comporte certaines exceptions contenues au Règlement sur la langue du commerce et des affaires mais il appartient à la personne qui les invoque d'en faire la preuve.

Depuis le 1er janvier 1998, la Commission a reçu plus de 3500 plaintes portant sur la non-conformité des emballages de produits, de leur mode d'emploi ou de leur garantie. De ce nombre, la Commission a dû

mettre de côté un peu plus de 500 plaintes parce que celles-ci étaient, soit irrecevables en vertu de la loi, soit non fondées en droit, soit portées par une personne ayant conservé l'anonymat ou encore parce qu'au moment de la vérification, l'entreprise avait fermé ses portes.

Le mode de traitement de ces dossiers est particulier et il a dû être élaboré de concert avec l'Office de la langue française étant donné les trois paliers de traitement de ces plaintes. En effet un produit est acheté chez un détaillant (premier palier), il a été acquis d'un distributeur québécois ou d'un distributeur hors Québec (deuxième palier), enfin il a été fabriqué au Québec ou ailleurs (troisième palier).

La Commission intervient aux trois paliers à l'aide des conseillers de l'Office lorsque l'entreprise est inscrite auprès de celui-ci ou par l'intermédiaire du personnel de la Commission lorsque l'entreprise est située hors Québec ou qu'elle compte moins de 50 employés. La première intervention est faite auprès du fabricant qui est le seul à pouvoir assurer une correction durable de son produit. Si le fabricant ne répond pas à la demande de la Commission et qu'il possède un lieu d'affaires au Québec, la Commission procède à l'envoi d'une mise en demeure et défère ensuite le dossier à la Procureure générale. Dans le cas d'une entreprise située hors Québec qui ne se conforme pas à la Charte, la Commission doit fermer son dossier pour impossibilité d'action, la loi québécoise n'ayant évidemment aucune portée hors de son territoire.

Le même processus recommence avec le distributeur et les dossiers sont éventuellement transmis à la Procureure générale pour les mêmes motifs que ceux énumérés ci-devant.

Pendant ce temps, il n'est pas rare que le détaillant, informé de la non-conformité de son produit, exerce lui aussi des pressions auprès du distributeur et du fabricant en retirant le produit de son entreprise ou en les informant qu'il retirera le produit si celui-ci n'est pas conforme dans le délai imparti par la Commission. De toute façon, le détaillant a le choix lorsqu'il est mis en demeure par la Commission : soit il corrige lui-même le produit, soit il le retire.

Du 1er janvier 1998 au 31 mars 2000, la Commission a ainsi fermé plus de 1800 dossiers parce que la situation a été corrigée et elle a transmis 138 dossiers à la Procureure générale. Un jugement a été rendu dans 23 dossiers ; les autres dossiers sont en cours de traitement.

Par ailleurs, une plainte touchant quelques produits seulement a amené des entreprises comme Nike, Adidas, Sunbeam, et bien d'autres à revoir les emballages et les modes d'emploi de tous leurs produits et à s'adresser à l'Office afin d'obtenir une exemption quant à l'application de la loi en vertu des articles 151 et 153 de la Charte, pour leur permettre de rendre conformes tous les biens qu'elles fabriquent. Une entreprise qui doit corriger ses emballages et traduire ses modes d'emploi touchant des milliers de produits a besoin de temps, et l'objectif de la Commission et de l'Office n'est pas de dégarnir les étagères des grands magasins du Québec mais bien de fournir aux consommateurs québécois des produits dont ils pourront comprendre les instructions, lire les mises en garde et dont ils tireront un usage optimal.

Tout ce processus prend du temps, du doigté, de la patience et une coordination sans faille entre l'Office et la Commission. Les deux organismes se concertent régulièrement pour fixer des rencontres entre les intervenants dans les dossiers et les entreprises afin de clarifier la loi, d'examiner les correctifs suggérés, de tenter de trouver avec l'entreprise des solutions au moindre coût. On a pu voir le résultat de cette approche cette année avec les ludiciels Sony, Nintendo et ses franchisés ainsi qu'avec Adobe. Au moment où sont écrites ces lignes une entreprise prend entente pour corriger plus de 700 produits.

L'expérience nous démontre que tant les entreprises (à quelques exceptions près) que les organismes linguistiques ont à cœur de desservir le consommateur dans sa langue. Le Québec n'est certes pas une exception dans ce domaine et la Commission n'a pas à rougir de ses interventions qui dans des milliers de cas ont porté fruits.

Les dossiers en provenance de l'Office de la langue française relativement à la francisation des entreprises

La Commission prête main-forte à l'Office, à sa demande par résolution de ses membres, afin de s'assurer que les dispositions de la loi contenues aux articles 139 et suivants soient respectées par les entreprises en voie de francisation.

À cette fin, la Commission a, depuis sa création, mis en demeure avec succès 36 entreprises afin qu'elles s'inscrivent à l'Office ou qu'elles respectent leur programme.

Collaboration entre la Commission, l'Office et le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

Il est évident que plus une loi est connue, mieux elle sera observée. De plus en plus souvent la Commission convoque des entreprises pour expliquer la loi et faire en sorte que les correctifs apportés soient permanents. Ces rencontres permettent souvent de dissiper des malentendus et de corriger cette image trop souvent négative que propagent certains médias.

Dans l'accomplissement de cette tâche la Commission a reçu un appui de taille, soit celui du CQCD, qui transmet à ses membres de l'information relative à la loi et qui n'hésite pas à convoquer des détaillants, des fournisseurs et des fabricants en présence de l'Office et de la Commission afin de permettre aux organismes d'exposer leur point de vue.

Le Conseil québécois représente un partenaire essentiel pour la Commission. Les deux organismes ont en commun la satisfaction du consommateur et celle-ci passe par la compréhension des directives ou des modes d'emploi des produits qu'il utilise. Le message est parfois mieux accepté par l'intermédiaire du Conseil, aussi les rencontres entre les organismes chargés d'appliquer la Charte et le Conseil sont-elles de plus en plus nombreuses.

Conclusion

L'année qui vient de se terminer me convainc que la Commission a un rôle important à jouer pour assurer le respect de la Charte. La mondialisation dont on parle à satiété a un effet direct sur la langue des produits, entre autres, et la vigilance s'impose en vue de protéger le consommateur. La Commission privilégie une approche personnelle et souple dans le traitement de ses dossiers mais il demeure qu'elle doit assurer le respect de la Charte et se justifier lorsqu'elle décide de ne pas intervenir. Alors lorsqu'une entreprise refuse systématiquement de corriger son affichage même après condamnation ou qu'elle continue de vendre des produits non conformes à la loi, la Commission doit agir avec fermeté.

M[e] Odette Lapalme

Présidente
Commission de protection de la langue française

1. Organisation

1.1. Membres de la Commission

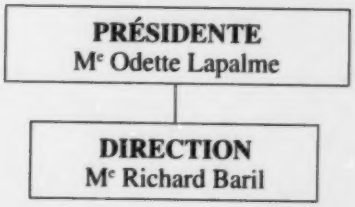
La Commission est constituée d'une entité formée de trois membres, dont la présidente de l'organisme, qui est entrée en fonction le 2 septembre 1997. Un autre membre a été nommé le 11 mars 1998. On a pourvu au troisième poste le 10 juin 1998. Le mandat des deux derniers membres a été renouvelé récemment. Seule la présidente occupe ses fonctions à temps plein. Lorsqu'il y a plainte, la présidente agit seule. Par contre, lorsque la Commission agit d'office, la décision est prise en collégialité.

La Commission a la responsabilité d'assurer le respect de la Charte de la langue française.

1.2. Administration

La Commission de protection de la langue française effectue le suivi des plaintes qu'elle reçoit en conformité avec les dispositions de la Charte de la langue française.

1.3. Organigramme de la Commission de protection de la langue française



1.4. Obligations créées à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès).

La Commission de protection de la langue française accorde une importance particulière à ces obligations. Afin de répondre aux récentes directives et exigences du Conseil du trésor, il a été décidé d'en confier l'étude puis la rédaction d'un rapport à une firme de service externe spécialisée. Le rapport a été remis à l'organisme le 31 mars 2000. La Commission a déjà commencé à en appliquer les recommandations et elle se propose d'en faire une analyse détaillée au cours de l'automne 2000.

1.5. Effectif autorisé par catégorie d'employés au 31 mars 2000

Direction	Hors cadres	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau	Total
Bureau de la présidente	1					1
Traitement des plaintes		1	10	4	6	21
TOTAL	**1**	**1**	**10**	**4**	**6**	**22**

Conformément aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui est applicable, la Commission fait mention d'une personne handicapée à son service.

1.6. État du budget et des dépenses de l'exercice 1999-2000

Catégories	Budget $	Dépenses $
Rémunération	1 181 000,00	1 144 961,25
Fonctionnement	391 600,00	346 518,89
Capital – Matériel et équipement	30 000,00	53 710,93
TOTAL	1 602 600,00	1 545 191,07

En 1999-2000, la Commission de protection de la langue française gère son deuxième budget annuel complet. Le budget total du 1er avril 1999 au 31 mars 2000 s'élevait à 1 602 600 $ et les dépenses à 1 545 191,07 $.

- Les dépenses de traitement ont atteint 1 144 961,25 $.
- Le loyer a coûté 165 173,48 $.
- Les achats d'équipement ont nécessité un déboursé de 53 710,93 $, l'équipement informatique et une partie du mobilier de bureau ayant été renouvelés. Le système informatique préexistant n'était plus suffisant pour traiter les données liées aux dossiers.
- Les dépenses de fonctionnement (incluant le loyer) ont atteint 346 518,89 $:

elles comprennent tous les frais afférents aux contrats de service, à la location d'équipement, au courrier, à l'entretien et à l'achat de fournitures de bureau.

2. Traitement des plaintes

La Commission de protection de la langue française a reçu comme mandat de gérer les plaintes déposées de façon à favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française et des règlements qui en découlent. En général, les plaintes proviennent du public. Toutefois, la Commission peut aussi agir d'office avec l'approbation de sa présidente et de l'un de ses membres. L'organisme traite toutes les plaintes qui concernent des entreprises comptant 50 personnes ou moins à leur service. Les plaintes se rapportant à des entreprises sous gestion (plus de 50 personnes) sont transmises à l'Office de la langue française qui en assure le suivi en conformité avec l'article 170 de la Charte de la langue française. Comme la Commission est responsable de l'application de la Charte, les intervenants de l'Office doivent faire rapport à la Commission de protection de la langue française qui décide, en dernier ressort, des suites à donner aux plaintes ainsi transmises.

Une plainte doit être déposée par écrit (article 168). Tenant compte du renouveau technologique, la Commission accepte les plaintes qui lui parviennent par télécopieur ou par courrier électronique. Le requérant doit cependant donner ses coordonnées, identifier le présumé contrevenant et définir la présumée contravention à la Charte ou à ses règlements qui fait l'objet de la plainte. Un accusé de réception est envoyé au requérant peu de temps après le dépôt de sa plainte. Si celle-ci est jugée non recevable, les motifs sont communiqués au requérant. Les plaintes anonymes ne sont pas traitées. Lors du traitement d'une plainte, l'identité du requérant demeure habituellement confidentielle. Toutefois, pour certains dossiers particuliers, la Commission peut demander au requérant l'autorisation de divulguer son identité. La Commission ne procède à cette divulgation que lorsqu'elle y est dûment autorisée. En cas de refus de la part du requérant, la Commission doit procéder à la fermeture de son dossier.

Dans le traitement des plaintes, la Commission vise avant tout à corriger une situation irrégulière et à favoriser l'implantation du français. Le contrevenant est normalement informé par lettre d'incitation de l'irrégularité qui lui est reprochée et des conseils sur les façons d'y remédier lui sont fournis. S'il y a refus d'effectuer la correction, la Commission fait parvenir une mise en demeure au contrevenant l'enjoignant de se conformer à la loi dans un délai prescrit, faute de quoi le dossier est transmis à la Procureure générale. Son ministère en fait l'étude et intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

Du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, la Commission de protection de la langue française a reçu 3310 plaintes.

Du 1er avril 1999 au 31 mars 2000, les plaintes ont été déposées par 1135 requérants et elles visaient 2754 entreprises différentes. Pour la même période, 3113 dossiers ont été fermés, dont 1616 pour impossibilité d'action, marque de commerce affichée comme raison sociale, établissement fermé, plainte non fondée et autres raisons; 1497 des plaintes qui subsistaient ont mené à la correction de la contravention.

Les motifs d'infraction s'élèvent à 3851 et les plus fréquents se rapportent aux dispositions suivantes de la Charte ou de ses règlements:

— l'affichage de la raison sociale (articles 63 et 68) :	6,6 %
— l'affichage public et commercial (article 58) :	17,2 %
— les produits (étiquetage, emballage, mode d'emploi) (article 51) :	38,7 %
— les brochures, catalogues, dépliants, logiciels, ludiciels (articles 52, 52.1) :	12,3 %
— la langue de service (article 5) :	4,4 %

Les plaintes relatives aux produits, modes d'emploi, emballage et garantie sont toujours les plus nombreuses, soit 38,7 % de l'ensemble. Au cours de la dernière année, les plaintes concernant les jouets interactifs et la présentation des sites Web reliées aux articles 52 et 52.1 sont passées de 4,8 % à 12,3 %.

Entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2000, 402 mises en demeure ont été signifiées, 206 dossiers ont été transmis à la Procureure générale et 41 condamnations ont été prononcées.

La Commission joint en annexe la liste des dossiers pour lesquels les contrevenants ont été condamnés à une amende durant cette année.

Enfin, plusieurs données statistiques, comme la répartition des contrevenants par région et d'autres, apparaissent au site Web dont l'adresse est www.cplf.gouv.qc.ca. Le site a été construit au cours de l'exercice financier qui vient de se terminer.

CPLF – 31 août 2000

Annexe

Liste des dossiers où il y a eu condamnation et amende : du 1999-04-01 au 2000-03-31

Numéro de dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Objet d'infraction Article	Amende	Total des amendes
1995-000067	L'ARCADE LE LABYRINTHE	1998-02-19	1999-04-27	A. 58	150 $	150 $
1995-000107	HOWARD'S PAWN SHOP	1999-01-06	1999-11-24	A. 58	500 $	500 $
1995-000923	CHAMBLY IMPORTING & PRINTING LTD	1998-12-02	1999-07-08	A. 58	500 $	500 $
1995-001068	BOB'S PLUMBING SERVICES & FARM SUPPLIES	1998-10-07	1999-05-31	A. 58	250 $	250 $
1995-001141	FIRST WAY INDUSTRIES & TRADING INC. (MARCHÉ ED'S)	1998-10-13	1999-09-24	A. 58	500 $	500 $
1995-001150	JILLY'S	1999-06-23	2000-03-14	A. 58	500 $	500 $
1995-001382	PLOMBERIE ET CHAUFFAGE BILL INC.	1998-05-21	1999-09-10	A. 58	500 $	500 $
1995-001571	RESTAURANT BROWN DERBY INC.	1998-12-08	1999-08-31	A. 51	500 $	500 $
1995-001644	SALON DE QUILLES BOULEVARD	1998-06-05	1999-04-07	A. 51	500 $	1500 $
				A. 58	1000 $	
1995-001712	RESTAURANT TURF (1992) ENR.	1999-02-09	1999-07-30	A. 58	500 $	500 $
1995-001813	LES SERVICES FITNESS DÉPÔT	1998-10-07	1999-04-12	A. 58	500 $	500 $
1996-000369	NETTOYEURS CAVENDISH MALL	1998-06-05	1999-10-08	A. 58	1000 $	1000 $
1996-000529	BOISERIES CROTONE INC.	1999-02-23	1999-10-25	A. 58	500 $	500 $
1996-000546	BUREAU EN GROS	1999-11-11	2000-03-14	A. 51	500 $	500 $
1996-000710	MARCHÉ PLUS LIQUIDATION	1999-06-23	1999-10-26	A. 58	1000 $	1000 $
1996-001096	RESTAURANT TURF (1992) ENR.	1999-02-09	1999-07-30	A. 58	625 $	625 $
1996-001658	LANCIA	1999-01-06	1999-09-15	A. 58	500 $	500 $
1996-001897	SUNGLASS HUT INTERNATIONAL	1999-02-09	1999-10-06	A. 51	500 $	500 $
1996-002728	DISTRIBUE-VIE FRUITS ET LÉGUMES INC.	1999-03-24	1999-05-20	A. 51	500 $	500 $
1996-002991	BUREAU EN GROS	1999-11-29	2000-02-04	A. 51	500 $	500 $
1996-003150	MARKS & SPENCER	1999-03-02	1999-10-26	A. 51	500 $	500 $
1996-003157	RESTAURANT BROWN DERBY INC.	1998-12-08	1999-08-31	A. 58	500 $	500 $
1997-000051	LINEN DÉPÔT	1999-02-09	1999-08-11	A. 51	500 $	500 $
1997-000249	FUTURE SHOP LTÉE	1999-03-08	1999-04-09	A. 51	500 $	500 $
1997-001327	BUREAU EN GROS	1999-11-29	2000-02-04	A. 51	500 $	500 $
1997-001875	FUTURE SHOP	1999-03-08	1999-04-09	A. 51	500 $	500 $
1997-002634	CLAUDE TURCOTTE SPORTS	1999-11-29	2000-01-10	A. 51	500 $	500 $
1997-003222	FUTURE SHOP	1999-03-12	1999-04-09	A. 51	1000 $	1000 $

Liste des dossiers où il y a eu condamnation et amende : du 1999-04-01 au 2000-03-31 *(suite)*

Numéro de dossier	Nom du contrevenant	Date de poursuite	Date de condamnation	Objet d'infraction Article	Amende	Total des amendes
1997-003288	CANADIAN AIRLINES INTERNATIONAL	1999-11-29	2000-02-16	A. 57	500 $	500 $
1997-004254	GENERAL MILLS CANADA INC.	2000-02-19	2000-03-20	A. 51	500 $	500 $
1998-004975	DR. G.K. AJEMIAN	1999-11-29	2000-01-05	A. 58	500 $	500 $
1998-005029	DOLLAR MAX	1999-12-03	2000-01-10	A. 51	500 $	500 $
1998-005195	TANIA LINGERIE LTÉE	1998-12-08	1999-08-31	A. 146	500 $	500 $
1998-006201	PÊCHEUR DU MARCHÉ	1999-12-03	2000-01-20	A. 51	500 $	500 $
1998-006249	WINGS BUFFALO BILL	1999-11-11	2000-03-14	A. 51	500 $	500 $
1998-006403	ALERT SPRINKLERS	1999-02-26	1999-09-01	A. 175	500 $	1000 $
				A. 176	500 $	
1998-006901	MOULIN AUX ABÉNAKIS INC.	1999-12-03	2000-01-07	A. 51	500 $	500 $
1998-007185	BUREAU EN GROS	1999-11-29	2000-02-04	A. 51	500 $	500 $
1998-007186	BUREAU EN GROS	1999-11-29	2000-02-04	A. 51	500 $	500 $
1998-007237	BUREAU EN GROS	1999-11-29	2000-02-04	A. 51	500 $	500 $
1999-008186	TRANSPORT AMÉRICAIN CANADIEN C.A.T. INC.	1999-11-29	2000-03-29	A. 139	500 $	500 $

Nombre total de dossiers : 41